

# Charte Service



Service de Chaleur et de Climatisation urbaine  
du Front de Seine à Puteaux

## Nos 10 engagements

- 1 Sécurité**

Le premier devoir de Cicéo est de veiller en tout temps à la sécurité de marche des installations dont il a la charge et qu'il vérifie périodiquement, notamment dans le cadre des dispositions légales prévues à son Arrêté d'Autorisation d'exploiter. Les bilans de sécurité de l'installation sont disponibles sur simple demande écrite.
- 2 Service du public**

Cicéo, Service de chaleur et de climatisation urbaine du Front de Seine est un service public. Il est accessible à tous et garantit à tout abonné l'égalité de traitement ; il s'exerce dans les conditions prévues par le traité de délégation, matérialisées pour l'Abonné par le Règlement du Service et sa police d'abonnement.
- 3 Environnement**

Acteur responsable de l'environnement, Cicéo veille au respect de l'environnement et participe à la lutte contre l'effet de serre. Il tient à la disposition des Abonnés et du public les bilans de rejets des installations.
- 4 Intervention rapide**

Les interventions font l'objet d'un service d'astreinte, 24 heures sur 24, 365 jours par an. Toute demande d'un Abonné pour un manque de fourniture fait l'objet d'une intervention dans un délai n'excédant pas 2 heures suivant l'appel. Les interventions ainsi réalisées font l'objet d'une traçabilité et d'un retour d'information à l'Abonné décrivant la nature du dysfonctionnement et les mesures prises pour y remédier.
- 5 Transparence**

Le Service Cicéo s'exerce en transparence. Les conditions de facturation, notamment, font apparaître clairement les indices et paramètres de révision des prix lors de chaque facturation. L'évolution des prix et les conditions de facturation font l'objet d'un explicatif clair et détaillé, annexé à la facturation, au moins une fois par an.
- 6 Information**

Toutes modifications du traité de délégation affectant les conditions d'exécution du Service Cicéo pour les Abonnés sont portées à la connaissance de ceux-ci.
- 7 Conseil**

Cicéo encourage les économies d'énergie. A ce titre, tout abonné a droit, sur simple demande, à des conseils concernant l'optimisation ou la conduite de ses installations secondaires, en vue d'optimiser ses consommations énergétiques.
- 8 Accueil personnalisé**

Cicéo désigne un interlocuteur unique et privilégié pour répondre aux demandes des abonnés. Il met en place un numéro d'appel accessible tous les jours ouvrés aux horaires de bureaux.
- 9 Traitement rapide des réclamations**

Toute réclamation ou demande formulée par un abonné fait l'objet d'une réponse dans les 8 jours ouvrés de sa réception.
- 10 Liberté d'abonnement**

Chaque abonné dispose du droit de souscrire ou non au service ; Les abonnements ont une durée limitée à 5 ans et font l'objet, préalablement à chaque échéance, d'une information à l'abonné, avec faculté pour celui-ci de reconduire ou non son abonnement.